

FICHE DE NON-CONFORMITÉ (NC)

Traitement des NC & Actions Correctives | ISO 9001:2015 §10.2 | ISO 19011:2018 §6.5

1. IDENTIFICATION DE LA NON-CONFORMITÉ

Référence NC		Date de détection	
Audit de référence		Auditeur détecteur	
Entité / Processus concerné(s)			

2. CLASSIFICATION DE LA NON-CONFORMITÉ

NC MAJEURE

Défaillance affectant l'aptitude du SMQ à délivrer ses résultats prévus. Impact systémique sur la qualité ou la sécurité du service.

NC MINEURE

Écart isolé ne remettant pas en cause l'aptitude globale du SMQ. Non-respect ponctuel d'une exigence normative ou procédurale.

3. DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITÉ (MÉTHODE FACT)

F A	F AIT	
	A RTICLE	Référence normative ou réglementaire violée (ISO 9001:2015 §__, Procédure PR-__-__)
C T	C ONSÉQUENCE	Impact concret sur la qualité du service, la sécurité, la conformité
	T RACE	Référence de la preuve objective (enregistrement, registre, photo, mesure)

4. ANALYSE DES CAUSES RACINES (MÉTHODE 5 POURQUOI)

Niveau	Question / Réponse
Symptôme	
Pourquoi 1 ?	
Pourquoi 2 ?	
Pourquoi 3 ?	
Pourquoi 4 ?	
Cause Racine ✓	

5. PLAN D'ACTION CORRECTIVE (PAC)

Type d'action	Description de l'action	Responsable	Délai cible	Preuve attendue
Action Immédiate (< 48 heures)				
Action Corrective (30-45 jours)				
Action Préventive (60-90 jours)				

6. SUIVI ET VALIDATION DE L'EFFICACITÉ

Niveau	Date de vérification	Résultat de la vérification	Statut / Décision
Niveau 1 — Action réalisée			
Niveau 2 — Cause traitée			
Niveau 3 — Récurrence nulle			

Auditeur vérificateur	Date de vérification finale	Décision de clôture	Date de clôture officielle
		<input type="checkbox"/> NC CLÔTURÉE <input type="checkbox"/> NC MAINTENUE <input type="checkbox"/> NC RECLASSIFIÉE	